

Prosedur Singkat Layanan Pengaduan



Jalur Pengaduan



Email:
cs@allianz.co.id
24 jam



Telepon:
AllianzCare 1500136
24 jam



Walk-in Services:
Kantor Allianz Center di kota terdekat
(Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan,
Denpasar, Makassar, dan Batam).
Senin - Jumat pukul 09.00 - 15.00 waktu setempat

Kelengkapan Dokumen Pengaduan

Nasabah wajib melampirkan dokumen pendukung pada saat menyampaikan pengaduan, dengan kelengkapan sebagai berikut:

- Identitas Nasabah (KTP/Passport/KIMS/KITAS).
- Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- Nomor Polis/Peserta/Klaim.
- Permasalahan yang diajukan beserta dengan kronologis.
- Dokumen lain yang diperlukan untuk penanganan Pengaduan.

Pengaduan diterima oleh Petugas Resmi Pengaduan Allianz.

Informasi dan/atau dokumen lengkap.

Tidak

Nasabah melengkapi dokumen dalam waktu 10 hari kerja.*

*) Catatan: dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam kondisi:

- Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah dan/atau
- Terdapat hal lain yang berada di luar kendali Nasabah.

Ya

Allianz menindaklanjuti & menyelesaikan Pengaduan:
Lisan: 5 hari kerja
Tertulis: 10 hari kerja
setelah informasi dan/atau dokumen lengkap diterima.

Penyelesaian pengaduan diperoleh.

Ya

Allianz menyampaikan resolusi Pengaduan secara tertulis kepada Nasabah.

Tiket pengaduan ditutup.

Tidak

Allianz mengirimkan notifikasi perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan secara tertulis melalui surat.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan, Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- OJK, atau
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).